

## Dinámica de comunidades de práctica en espacios de Comunicación Institucional.

### Experiencia en ambientes de Coordinación Académica en UNLVirtual.

Autor: Silvina Bellini

Centro Multimedial de Educación a Distancia – Universidad Nacional Litoral

Iriondo 3970-Santo Tomé (Santa Fe)

0342-155408853

[sbellini13@gmail.com](mailto:sbellini13@gmail.com)

Experiencia fundamentada

**Resumen:** Los estudiantes que cursan propuestas en el marco del Programa de Educación a Distancia de la UNL cuentan en el Campus Virtual con ambientes de Comunicación Institucional; uno de ellos es el de Coordinación Académica, en el que se vinculan con la unidad académica de la que depende la propuesta que cursan (a través del Coordinador). Estos espacios son desarrollados desde el CEMED, a partir del análisis y diseño de estrategias de comunicación de la información vinculada a los aspectos académicos y de gestión de las propuestas.

Estudiar una propuesta “a distancia”, es en sí una experiencia compartida y colaborativa, lo cual implica formar parte de una comunidad virtual que se constituye a partir de nuevas formas de comunicación e interacciones que son posibles sólo a través de la apropiación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

**Palabras clave:** coordinación académica - comunidad - colaboración - comunicación – ambientes virtuales

### 1-Introducción

El presente trabajo recoge la experiencia en la administración, diseño, selección de recursos, y puesta en funcionamiento de los ambientes de Coordinación Académica de diversas propuestas de grado y pregrado universitario, dictadas en el marco del Programa de Educación a Distancia (PEaD), de la Universidad Nacional del Litoral (UNL). Experiencia llevada a cabo desde el Centro Multimedial de Educación a Distancia<sup>1</sup> (CEMED - UNLVirtual), a partir del trabajo colaborativo entre sus áreas de *Planificación y Logística Académica* (área que coordina la autora de este trabajo), y *Desarrollo de Ambientes y Recursos Digitales*.

Los estudiantes que cursan propuestas en esta modalidad lo hacen a través del Campus Virtual UNL, que es el ambiente tecnológico en el que se desarrollan todas las actividades vinculadas a la trayectoria académica y administrativa de los alumnos dentro de la universidad.

Asimismo, todos los actores (responsables de las unidades académicas, coordinadores, docentes y tutores, y personal de gestión), confluyen en el Campus Virtual, consolidando un espacio de representación y de actividad académica de la comunidad universitaria.

El Campus Virtual se configura según el perfil de usuario: los estudiantes acceden a los ambientes en los que se desarrollan las asignaturas correspondientes al plan de estudios de su carrera, al SIU Guaraní, a los módulos de Gestión Administrativa y Financiera, y a los ambientes de Comunicación Institucional, a saber: el ambiente de Atención al Estudiante, en el que el vínculo se establece con un tutor de sistemas -que depende de CEMED- y asiste a los alumnos en las cuestiones específicamente administrativas y operativas concernientes al cursado de la propuesta; y por otro, al ambiente de Coordinación Académica, en el que se establece un vínculo directo con la unidad académica a través de las figuras del coordinador académico y el coordinador técnico.

---

<sup>1</sup> El Centro Multimedial de Educación a Distancia o CEMED es la unidad ejecutora del Programa de Educación a Distancia, creado por Resol. CS N° 133/99.

Desde los inicios del PEaD, si bien no ha cambiado la concepción de este ambiente de Coordinación Académica, ha cambiado en su forma, en su constitución y estructura, para posicionarse como uno de los ámbitos de fortalecimiento de la identidad institucional

## **2-Marco teórico**

El aprendizaje en red se produce en el marco de un entramado de vínculos sociales. Las redes de aprendizaje se construyen mediante el flujo de interacciones grupales, reconocibles a través de algunos procesos y situaciones, como plantea Koper (2009), citado en Schwartzman, Tarasow y Trech (2016), entre los que podemos mencionar:

- el intercambio de experiencias y saberes con otros;
- la producción conjunta de proyectos;
- la creación de grupos de trabajo, comunidades, debates;
- el ofrecimiento de apoyo a otros participantes (resolver dudas, dar orientación, hallar soluciones);
- la búsqueda colaborativa de recursos de aprendizaje;
- la construcción de un perfil personal.

Las interacciones dejan huellas, rastros, marcas que nos permiten reflexionar acerca de la incidencia de los entornos digitales (específicamente por su ubicuidad, asincronía y facilidad para transparentar /documentar procesos), en la organización y dinámica de los grupos, el compromiso mutuo asumido y la naturaleza de los vínculos que se generan. Por otra parte, el concepto de comunidades de práctica -CP, estudiado por Wenger (1998), Snyder (2000), Garrido (2003) y otros, retomado por Sanz Martos (2005). “La idea de que las CP pueden ser presenciales o virtuales, las TIC proporcionan una serie de ventajas al funcionamiento de las CP. Por un lado, fomentan su existencia facilitando comunicación fluida y, por otro, permiten ser más visibles para el resto de la organización, ya sea durante el momento de su existencia o posteriormente. Las tecnologías de la información permiten que las CP superen las barreras de las estructuras formales de las organizaciones, las barreras geográficas y las temporales. Las dota de flexibilidad y de accesibilidad, y permite a los nuevos incorporados entender su contexto rápidamente”.

Según Sanz Martos (2005), el moderador es una pieza clave a la hora de garantizar el funcionamiento de las CP, sobre todo en el caso de las CP virtuales. Su misión es promover la participación y gestionar los contenidos intercambiados entre los miembros de la CP, identificar los contenidos relevantes y almacenarlos de manera adecuada para facilitar su recuperación.

## **3-Composición de los ambientes de Coordinación Académica en UNLVirtual**

Para cada una de las propuestas, ya sea Tecnicatura, Ciclo de Licenciatura, Bachiller Universitario, Cursos y Carreras de Posgrado, se configuran dos Ambientes de Coordinación Académica diferenciados, a los cuales accederán los coordinadores académico y técnico. Estos actores se definen como los responsables designados por la unidad académica para la gestión del desarrollo disciplinar, tanto en lo concerniente al equipo docente como a los alumnos.

Los espacios previstos para cada propuesta se distinguen de la siguiente forma: un espacio correspondiente a los Ingresantes del año en curso, y otro destinado a los estudiantes cuyo ingreso se remite a años anteriores. Ambos espacios se re-configuran anualmente: mientras que el primero comienza a funcionar una vez finalizado el proceso de admisión de los alumnos, el segundo se habilita ya concluido el período de reinscripción anual. Por lo tanto, estos espacios son dinámicos en lo que refiere a sus participantes, lo cual les otorga una serie de particularidades, complejizando la trama de relaciones que allí se visualizan.

La distinción entonces se da en la composición de ambos espacios, en el perfil de los estudiantes que confluyen en cada uno. Partimos del reconocimiento de que un estudiante que inicia el cursado de una propuesta no está aún familiarizado con las lógicas de funcionamiento de la misma, por lo cual es importante que logre establecer rutinas, reconocer y “reconocerse” en los distintos espacios y adecuarse a los tiempos que prevé el

calendario académico<sup>2</sup> (inscripción a cursado y exámenes, cursado y regularización de asignaturas, etc.), como así también adquirir competencias relacionadas con la gestión de la información y el conocimiento; mientras que un alumno que cursa el segundo o tercer año en la carrera, ha logrado establecer ciertas rutinas de trabajo y de comunicación para una mejor organización de las actividades académicas, si bien se espera que se profundicen las competencias antes mencionadas.

#### 4-Configuración de los ambientes

El soporte de los ambientes es la versión 2.5 de Moodle, y se ha optado por el formato de pestañas, por el estilo de navegación que éste propone. Si bien se han concebido específicamente para la comunicación y el intercambio referidos a los aspectos académicos de una carrera, la propuesta apunta a que se produzcan experiencias que generen aprendizajes genuinos, que no necesariamente se vinculen al desarrollo de contenidos. Por ello se propone un tipo de relato que hace énfasis en los aspectos de organización y planificación, en el que se destaca la explicitación de un recorrido que se plantea al alumno; todo ello estructurado a través de distintos medios, lo que nos permite hablar de una narrativa hipermedial<sup>3</sup>.

Por otra parte, se ha considerado también la estética del ambiente virtual, apuntando a lo simple; entendiendo que si nos encontráramos frente a un espacio sobrecargado de recursos, la interacción entre los participantes podría complejizarse y hasta tornarse confusa. Partimos de la idea de que si los elementos que componen el ambiente aparecen combinados con una buena estrategia de uso, se puede lograr un diálogo virtual fluido entre el coordinador y los estudiantes, y los estudiantes entre sí.

Así mismo, el diseño y estilo responden a las pautas de identidad institucional (Sistema de Identidad Visual de la UNL<sup>4</sup>)

##### 4.1-Secciones

El modelo trabajado cuenta con seis secciones:

###### *Presentación*

En primer lugar, la identificación de los actores, del espacio, y la explicitación del sentido del mismo. Aquí, visualizamos un mensaje de bienvenida del coordinador: su presentación y de la unidad académica de pertenencia de la propuesta. Esta bienvenida puede consistir en un breve texto (de alrededor de 200 palabras), o un video de corta duración (no superior a 3 minutos). Los videos se producen también desde el Centro, previo guionado y trabajo con los coordinadores.

Destacamos el potencial del video en este espacio, ya que acerca a los coordinadores /docentes y estudiantes, mediante la presencia del rostro y la voz, logrando un anclaje o puesta en foco de determinados temas.

###### *Propuesta*

Se presenta información dura referida a la propuesta (plan de estudios, normativa relacionada, información sobre trámites administrativos, etc.).

###### *Calendario*

El calendario académico de la propuesta es el instrumento que define los tiempos y organiza la cursada de los alumnos. Aquí dispondrán de la información referida a los períodos y asignaturas, como así también docentes y tutores a cargo, entre otras cuestiones.

En relación con las gestiones referidas al calendario e información acerca de la propuesta,

---

2 El calendario académico se establece en forma anual, y en el mismo se prevén las asignaturas del Plan de Estudios que se dictarán, con su fecha de inicio y finalización académica, fechas de habilitación y cierre de actas de regularidad; períodos de inscripción a cursado y exámenes.

3 Con el término *hipermedia*, designamos al conjunto de métodos o procedimientos para escribir, diseñar o componer contenidos que integren soportes tales como: texto, imagen, video, audio, mapas y otros soportes de información emergentes, de tal modo que el resultado obtenido, además tenga la posibilidad de interactuar con los usuarios.

4 Manual de Identidad Institucional [http://www.unl.edu.ar/la-institucion/wp-content/uploads/sites/7/2017/05/743\\_unl\\_manual\\_de\\_identidad.pdf](http://www.unl.edu.ar/la-institucion/wp-content/uploads/sites/7/2017/05/743_unl_manual_de_identidad.pdf)

las estrategias tienden a fortalecer las capacidades de los alumnos en cuanto a la búsqueda y validación de la información allí disponible.

### Novedades

Se propone el tratamiento de toda la información que se considera “noticia” o “novedad”, a la que el alumno debe acceder en forma frecuente. Se trabajan a través del recurso “etiqueta” del ambiente virtual.



fig. 1. Ambiente de Coordinación Académica. Secciones.

*Galería de imágenes*, la que administran los coordinadores según distintos criterios e intereses (relacionadas con la propuesta, con la Facultad, etc.).

### Facultad

Se plantea el acceso a diversos recursos con el objetivo de que el estudiante reconozca la unidad académica (de la que es alumno), y se reconozca como parte de la misma y de la comunidad universitaria. En esta sección los alumnos disponen de planos interactivos de las facultades, enlaces a los sitios web de las mismas y mapeo del resto de las unidades académicas que componen la universidad.

## 4.2-Bloques laterales y comunicación en el ambiente.

La configuración del espacio se complementa con bloques ubicados en el margen derecho, entre los que se destacan:

*Bloque de Navegación*: desde este tablero, el alumno puede acceder en forma directa a los contenidos de las cajas centrales.

*Contactos*: listado de participantes del ambiente virtual.

*Recursos para la producción*: desde esta caja, el estudiante / coordinador puede acceder a todos los recursos disponibles en el ambiente.

*Video institucional*: videos de corta duración realizados por la unidad académica de la que depende la propuesta.

*Correo interno*: el servicio de correo interno del ambiente permite el contacto con otros participantes, ya sea coordinadores o estudiantes, posibilitando también enviar mensajes grupales. Este bloque se ha personalizado de acuerdo a las necesidades de los actores del programa UNLVirtual, permitiendo enviar y recibir correos, con la opción de incluir archivos adjuntos, hacia todos los participantes del espacio. La utilización de esta herramienta genera notificaciones o alerta de correos sin leer (pendientes de lectura), tanto en Campus Virtual como en la casilla de correo personal asociada a la cuenta de usuario.

El correo cuenta con una bandeja general (desde la que pueden accederse a los mensajes

de todos los ambientes del usuario); a la vez que cuenta con la opción de visualización de la bandeja por ambiente.

Esta herramienta comunicacional, si bien permite que los usuarios adjunten archivos al cuerpo del correo, no suele utilizarse como canal de intercambio de documentos, ya que esta acción influye notablemente en detrimento de los tiempos de acceso a un ambiente virtual y por ello no es recomendado. Así, se alienta la utilización de otras herramientas que favorezcan la interacción entre los participantes (tareas, distintos tipos de foros, wikis).

#### 4.3-Los Foros.

Respecto al tipo de interacción propuesto, nos interesa especialmente la utilización de los foros. Este interés radica en que la palabra, el diálogo, la indagación, la pregunta, etc. son considerados aspectos sustanciales de la problematización y construcción compartida del conocimiento.

Ser partícipe en una comunidad académica implica la idea de comunidad en colaboración. Los entornos virtuales posibilitan que estudiantes, docentes, coordinadores, tengan roles activos de comunicación y aprendizaje. Esta posibilidad de comunicación mediada y de aprendizaje colaborativo es una potencialidad destacada de los entornos, como así también la hipertextualidad y la multimedialidad, ya que los entornos virtuales de aprendizaje permiten acceder a diferentes tipos de materiales, como también al enlace de materiales entre sí y a información o documentación ubicada en la web.

En los ambientes de Coordinación Académica en funcionamiento, encontramos los siguientes foros:

**Foro Inicial o de Presentación.** Particularmente identificamos estos foros en los ambientes virtuales de coordinación para alumnos ingresantes. Aquí el coordinador se expresa en la presentación formal que ha realizado mediante su mensaje de bienvenida, suele realizar algunas recomendaciones a los estudiantes, y los invita a presentarse y comentar sus expectativas en relación con la propuesta. Generalmente, el tipo de foro es el de “Debate Sencillo”, en el que los estudiantes no pueden crear nuevos temas de discusión sino tan sólo participar en el ya propuesto.

Fig 2. Foro de Presentación y Pizarra de Noticias

**Pizarra de Noticias.** Como su nombre indica, este foro está destinado a la publicación de noticias cortas al estilo pizarra.

**Foro de Consultas Académicas.** Disponible en el bloque de información relativa a la propuesta, este foro está destinado al planteo de inquietudes vinculadas con la carrera (plan de estudios, calendario académico, trámites de equivalencias, etc.), esperando que las consultas o temas dispuestos sean de interés general y no refieran a casos particulares de los alumnos, los que se sugiere resolver en forma privada (a través del correo interno). El

coordinador actúa como moderador de los temas y la pertinencia de los mismos. Los estudiantes suelen también actuar como “moderadores” de los temas o brindan respuestas a las consultas de otros estudiantes. El tipo de foro utilizado con mayor frecuencia aquí es “Cada persona plantea un tema”. Encontramos que es común la publicación de temas o hilos de discusión por parte de estudiantes. Visualizamos en estas operaciones el compromiso mutuo, el fortalecimiento de los vínculos entre los distintos actores, el interés común, y la construcción colaborativa de saberes, entendida como una forma de organización social del aula y de los procesos de enseñanza y aprendizaje, basada en la interdependencia positiva de objetivos y recursos entre los participantes. Siguiendo a Sanz Martos (2005), la figura del moderador será clave para identificar, planificar y facilitar las actividades dentro de la CP, potenciar el desarrollo de los miembros y ayudar a construir la práctica. Asimismo, es relevante el correcto almacenamiento y la fácil recuperación de la información que se intercambia y el conocimiento que se genera en el seno de la comunidad.

## 5-Conclusión

Desde el punto de vista institucional, es necesario el establecimiento de un enlace bidireccional entre los Coordinadores o responsables de las carreras y los estudiantes, que resulte pertinente y accesible para ambos actores.

La universidad cumple funciones de enseñanza, investigación y extensión que se corresponden con los procesos de generación, conservación y transferencia, típicos de la gestión del conocimiento. La implementación de una carrera en la modalidad virtual expone la necesidad de generar los espacios funcionales que garanticen estos procesos (como se presenta aquí, espacio virtual para la gestión académica de los alumnos).

Como hemos visto a partir del análisis de la configuración del ambiente de Coordinación Académica propuesto, podemos afirmar que se trata de un entorno flexible e interactivo, que posibilita el diálogo y fortalece las relaciones entre los estudiantes y coordinadores a través de distintos recursos, herramientas y materiales. El mismo apunta al fortalecimiento de una comunidad de práctica en la que si bien es clave la figura del Coordinador (moderador), lo son también las herramientas y recursos de que disponen los participantes (coordinadores, alumnos).

Identificar temas importantes que deben tratarse; planificar y facilitar las actividades del grupo de estudiantes; ayudar a construir la práctica, incluyendo el conocimiento base, la experiencia adquirida, las mejores prácticas, las herramientas y los métodos, y las actividades de aprendizaje; son los aspectos más visibles del rol de la Coordinación Académica que tienen lugar en estos ambientes.

## Bibliografía

- Bates, Tony (2001): Cómo gestionar el cambio tecnológico. Estrategias para los responsables de centros universitarios, en <http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/bates1101/bates1101.html>
- Maggio, M (2016): Enriquecer la enseñanza. Los ambientes con alta disposición tecnológica como oportunidad. Buenos Aires, Paidós
- Sanz Martos, Sandra (2005). Comunidades de práctica virtuales: acceso y uso de contenidos. En: Lara Navarra, Pablo (coord.). Uso de contenidos digitales: tecnologías de la información, sociedad del conocimiento y universidad [monográfico en línea]. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC) (vol. 2, n.o 2). UOC. <<http://www.uoc.edu/rusc/2/2/dt/esp/sanz.pdf>>
- Schwartzman, Tarasow y Trech (2014): De la Educación a Distancia a la Educación en Línea. Aportes a un campo en construcción. Rosario. Homo Sapiens Ediciones, Flacso Argentina